



ENERO – JUNIO DE 2025

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

LEY 1474 DE 2011 – LEY 1755 DE 2015- LEY 1712 DE 2014.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

## Tabla de Contenido

OBJETIVO .....	2
ALCANCE .....	2
MARCO NORMATIVO .....	2
ASPECTOS EVALUADOS .....	3
1. Informe a la Alta Dirección - Ley 190 de 1995 .....	3
1.1 Análisis de las quejas. ....	3
2. Acceso a la información pública.....	6
3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia. ....	7
4. Gestión de las PQRSD. ....	7
a. PQRSD recibidas en el II semestre por tipología. ....	7
b. Temas recurrentes en el I semestre 2025.....	8
c. Clasificación de PQRSDs en el sistema - Gestor Documental.....	8
d. Peticiones recibidas a través de los canales de atención.....	9
e. Calidad en las respuestas.....	10
f. Oportunidad en las respuestas. ....	10
g. Contingencia.....	11
h. Quejas contra funcionario público.....	12
i. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza.	13
5. CONCLUSIONES .....	14
6. RECOMENDACIONES .....	14
Anexo No. 1 Informe primer trimestre de 2025.....	17
Anexo No. 2 Informe primer trimestre de 2025.....	17
Anexo No. 3 PQRSD Respondidas fuera del término. ....	18
Anexo No. 4 Relación de PQRSD evaluadas en términos de calidad. ....	20

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y respuesta de calidad y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en cumplimiento de la normatividad vigente.

## ALCANCE

Comprende la evaluación de la gestión adelantada sobre las PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, durante el primer semestre de 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable.

## MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política De Colombia.** Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”. Y Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.
- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12. (...), ítem i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.
- **Ley 190 de 1995.** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Artículo 54.
- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; Artículo 1.
- **Ley 1474 de 2011,** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” Artículo 76
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y acceso a la información pública. (...) Artículo 11: Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...). Literal h. “*Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*”.
- **Decreto 2106 de 2019,** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”; Artículo 14.
- **Decreto 1081 de 2015,** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones – capítulo 6- Seguimiento a la Gestión de La Información Artículo 2.1.1.6.2.
- **Decreto 1166 de 2016,** por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Resolución R2024042980 del 1 octubre de 2024,** “Por medio de la cual se adopta la política de Gestión y Desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA”, Artículo 3 y 8.

## ASPECTOS EVALUADOS

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que "... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas y procedimientos sobre la materia y dentro de estos, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites, servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública) y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

### 1. Informe a la Alta Dirección - Ley 190 de 1995<sup>1</sup>

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, se constató que la entidad elaboró y publicó dos informes trimestrales que presentan a la ciudadanía el registro público organizado de los derechos de petición, quejas, reclamos y consultas radicados a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad, correspondientes a los periodos del 1 de enero al 31 de marzo de 2025 y del 1 de abril al 30 de junio de 2025. Dichos informes se encuentran disponibles para consulta en la página web institucional, en el enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs>

Adicionalmente, se verificó la elaboración de dos informes complementarios denominados Informe Canales de Atención y Percepción de Servicio, correspondientes al primer trimestre (27 de mayo de 2025) y al segundo trimestre (29 de julio de 2025), los cuales contribuyen al seguimiento de la efectividad de los mecanismos de atención y a la medición de la satisfacción ciudadana, en concordancia con los principios de transparencia y participación establecidos en la normatividad vigente.

Por otra parte, se evidenció que el proceso de atención al ciudadano presentó, ante el Comité de Gestión y Desempeño, la información correspondiente al cumplimiento en los tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; el nivel de satisfacción de los usuarios; las peticiones atendidas por los diferentes canales; y los avances relacionados con el plan de acción, todo ello correspondiente al primer y segundo trimestre de 2025, como consta en el Acta 12-2025 y Acta No. 15-2025 del Comité de Gestión y Desempeño.

#### 1.1 Análisis de las quejas.

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano mediante memorando No. 32025140200001219, y con base en la revisión de la base de datos denominada "Formato de Solicitud PQRS", se identificó un total de 180 radicados clasificados como "Quejas y reclamos del servicio" registradas durante el primer semestre de 2025. No obstante, se evidenciaron inconsistencias en la clasificación de los temas asociados, en comparación con lo establecido en el procedimiento AC-PR-01 "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias".

---

<sup>1</sup> Ley 190 de 1995, Artículo 54, numerales 1 y 2.

**Clasificación de las Quejas:** de acuerdo con lo establecido en el mencionado procedimiento, las quejas deben clasificarse en los temas y subtemas presentados en la ilustración No. 1, lo que permite una tipificación uniforme.

**Ilustración 1**

TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRS	SUBTEMAS DE PQRS
4 Quejas y Reclamos del servicio  Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Queja por prestación de servicio	Reclamo sobre el tratamiento de datos personales.
		Quejas por la indebida prestación de los servicios (indisponibilidad de la página web, de los canales de atención, de los formularios de registro)
		Reclamo por incumplimiento en tiempo de trámites.
		Reclamo de rectificación de datos en actos administrativos.
	Queja en contra de funcionario de la entidad	Denuncias o inconformidades relacionadas con riesgos de corrupción (soy transparente).
		Quejas por indebida atención por parte de los funcionarios de la entidad.

**Fuente:** Procedimiento AC-PR-01 “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.

Con base en lo expuesto, al realizar el análisis de la información contenida en la base de datos allegada por el proceso, específicamente de las 180 quejas registradas, se identificó que 45 de ellas, equivalentes al 25%, corresponden a temas que no guardan relación directa con la tipología “Quejas y Reclamos del Servicio”, según lo establecido en el procedimiento AC-PR-01 y 135 que si se clasificaron acorde a los temas establecidos. La distribución detallada las quejas se presenta en la tabla No. 1.

**Tabla 1** Relación de las Quejas y Reclamos del servicio por tema - I Semestre.

Tema Asociado	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Actualización de datos personales Ley 1582 de 2012	1			1			2
Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada			1				1
Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros						1	1
Consulta de registros de la entidad		2	1		1		4
Información sobre tramites de la entidad	3	1	3	2	1	1	11
<b>Queja en contra de funcionario de la entidad</b>		<b>1</b>				<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Queja por prestación de servicio</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>132</b>
Reiteración de solicitud	2			1		1	4
Solicitud de copia de documentos			1	1	1		3
Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	7	1	2			1	11
Solicitud estudio de profesión para incluir en Registro Profesional			1				1
Solicitudes de devoluciones de dinero	1						1
Solicitudes de rectificaciones permisos temporales	1			1			2
Sugerencia	2					2	4
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>180</b>

**Fuente:** información allegada por el proceso Memorando No.3202514020001219 y elaboración OCI

## Informes trimestrales: Quejas

Durante la revisión de los informes de Canales de Atención y Percepción de Servicio, se efectuó la validación entre la información reportada y la base de datos denominada “Formato de Solicitud PQRSD” enviada por el proceso. Como resultado de esta verificación, se identificaron diferencias entre los registros contenidos en los informes y los datos consignados en la base así:

### Primer trimestre 2025:

- Informe: 47 quejas y reclamos contra el servicio y 1 queja contra funcionario. [Ver anexo No. 1](#)
- Base de datos: 69 quejas y reclamos contra el servicio y 1 queja contra funcionario (coincide este último dato).

### Segundo trimestre 2025:

- Informe: 60 quejas y reclamos contra el servicio y 6 quejas contra funcionario. [Ver anexo No. 2](#)
- Base de datos: 63 quejas y reclamos contra el servicio y 2 quejas contra funcionario.

Expuesto lo anterior, se evidencian debilidades en los reportes de información, posiblemente relacionadas con la clasificación inicial de los temas y la ausencia de ajustes posteriores en el sistema. Teniendo en cuenta lo señalado en los informes, donde se manifiesta que:

### Primer trimestre 2025:

*“Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías “queja” se encuentra que 45 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos radicados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño”* (Subrayado fuera del texto original)

### Segundo trimestre 2025:

*“Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías “queja” se encuentra que 28 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos registrados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño.”* (Subrayado fuera del texto original)

Sin embargo, esta práctica resulta contraria a lo establecido en el procedimiento “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – AC-pr-01 de agosto 2024”, el cual, en su actividad 4, dispone que:

*“Si la petición no puede ser atendida por alguno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano, esta se reasignará al funcionario con la competencia para su atención. Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado otra clasificación. (...)”* (Subrayado fuera del texto original)

Lo anterior evidencia que la decisión de no ajustar la tipología en el sistema, aun después de identificar que el registro inicial no corresponde al tipo real de solicitud, incumple el procedimiento interno y afecta la calidad de la información reportada.

## 2. Acceso a la información pública

La Ley 1712 de 2014, en su artículo 11, establece la *“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”*. En cumplimiento de este mandato, la entidad dispone para los ciudadanos y grupos de interés, a través del menú de transparencia en su página web, la información señalada en dicho artículo, así como otros contenidos de interés. Esto incluye el registro público de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, conforme a lo previsto en el literal h) del artículo 11 de la norma.

Respecto a lo establecido en el literal b) de este mismo artículo, la entidad expidió la Resolución No. 0927 del 28 de junio de 2011, en la cual se definen los costos asociados a la expedición de copias de documentos solicitados por los particulares. Adicionalmente, las tarifas de los trámites de la entidad están determinadas en la Resolución R2024049640 del 1 de noviembre de 2024. La información detallada sobre las tarifas vigentes para cada trámite se encuentra publicada en la página web institucional, en el menú Trámites y Servicios, a través del siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/noticias/tarifas-2025-tramite-de-registro-profesional>

En relación con el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, anexo 2 Condiciones técnicas, Numeral - 4. “Mecanismo de seguimiento en línea”: *“El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD.”* Se evidenció que actualmente la entidad no cuenta con un mecanismo de seguimiento en línea para este fin, únicamente se pueden visualizar los radicados de forma anónima. No obstante, en la mesa de trabajo desarrollada el 25 de agosto de 2025, el proceso manifestó que: La situación había sido contemplada en el nuevo gestor documental que próximamente entraría en funcionamiento, el cual solventaría dicha limitación y permitiría a los usuarios consultar el estado de sus solicitudes a través del número de radicado, incorporando adicionalmente un sistema de verificación mediante captcha.

Por otra parte, la Ley 1474 de 2011, establece: *“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”* En cumplimiento de esta normativa, el COPNIA cuenta con un área de atención al ciudadano, la cual es responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por las partes interesadas. Las funciones de esta dependencia están estipuladas en la resolución R2024040897 del 23 de septiembre de 2024.

### 3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia.

Según la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2025 se efectuaron traslados, por no competencia, a otras entidades para su respectivo trámite, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Las peticiones trasladadas fueron las siguientes:

**Tabla 2** Relación de radicados de traslado por no competencia

No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Entidad a la cual se traslado	Fecha traslado (día/mes/año)
R:42025140200001428	18/02/2025	Derecho de Petición	CPAA	27/02/2025
R:42025140200001593	27/02/2025	Derecho de Petición	MEN	13/03/2025
R:42025140200001998	11/03/2025	Derecho de Petición	CPAA	20/03/2025
R:42025140200002224	20/03/2025	Derecho de Petición	MEN	30/04/2025
R:42025140200002227	20/03/2025	Derecho de Petición	MEN	30/04/2025
R:42025140200003206	07/05/2025	Derecho de Petición	CPAA	13/05/2025
R:42025140200003645	21/05/2025	Derecho de Petición	CPAA	28/05/2025
R:42025140200003671	22/05/2025	Derecho de Petición	CPAA	06/06/2025
R:42025140200004977	01/07/2025	Derecho de Petición	Veeduría Arauca	02/07/2025
R:42025140200005019	01/07/2025	Derecho de Petición	ACIEM	08/07/2025
R:42025140200005020	01/07/2025	Derecho de Petición	ACIEM	08/07/2025
R:42025140200005234	07/07/2025	Derecho de Petición	CONTEF	10/07/2025
R:42025140200003586	20/05/2025	Derecho de Petición	CPAA	26/05/2025

**Fuente:** información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219.

### 4. Gestión de las PQRSD.

Para la gestión de las PQRSD, la entidad utiliza el Gestor Documental que asigna de forma automática un número de radicación consecutivo y progresivo, junto con la fecha y hora de ingreso de cada PQRSD, lo que garantiza la trazabilidad y facilita su seguimiento. En el caso de solicitudes presentadas de manera presencial o verbal, estas se radican directamente en la ventanilla de atención, asignándose de inmediato el número de radicado correspondiente para iniciar el trámite de respuesta.

#### a. PQRSD recibidas en el II semestre por tipología.

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano durante el I semestre de 2025, se recibieron 6.028 PQRSD escritas clasificadas por tipología así:

**Tabla 3** PQRSD Recibidas en el primer Semestre 2025

Tipo de PQRSD	No. de Solicitudes
Consulta de Normatividad	194
Consultas y verificación de registro	1045
Derecho de Petición	4599
Felicitaciones y Sugerencias	7
Quejas y Reclamos del servicio	180
Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio de Profesionales Extranjeros permisos temporales	3
<b>Total</b>	<b>6028</b>

**Fuente:** información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219 y elaboración OCI.

## b. Temas recurrentes en el I semestre 2025.

Del total de solicitudes atendidas durante el primer semestre de 2025, el 47% correspondió a temas recurrentes, los cuales se encuentran relacionados en la Tabla No. 4. Entre ellos, el de mayor incidencia fue el Derecho de Petición por Información sobre tramites de la entidad, que registró 2.122 solicitudes. El cálculo se realizó identificando el mayor número de radicados asociados a cada tipo de PQRSD reportado en la base de datos.

**Tabla 4** Temas recurrentes en el primer semestre 2025

Tipo de PQRSD	Tema más recurrente o con mayor número de solicitudes	No. de Solicitudes
Consulta de Normatividad	Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada	93
Consultas y verificación de registro	Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	465
Derecho de Petición	Información sobre tramites de la entidad	2122
Felicitaciones y Sugerencias	Sugerencia	3
Quejas y Reclamos del servicio	Queja por prestación de servicio	132
Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio de Profesionales Extranjeros permisos temporales	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros	3
<b>Total</b>		<b>2818</b>

**Fuente:** información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219 y elaboración OCl.

## c. Clasificación de PQRDS en el sistema - Gestor Documental.

El procedimiento de PQRSD establece en su numeral 6.2 Tipos, temas y tiempo de respuesta que: “El sistema de información de la entidad cuenta con la opción, tanto de Tipo como de Tema de PQRSD, con el fin de adelantar una clasificación adecuada de las mismas”.

En tal sentido, con el fin de verificar la correcta clasificación, se llevó a cabo una revisión por medio de muestra aleatoria de la base de datos de PQRSD proporcionada por el área de atención al ciudadano. En esta revisión, se tomaron un total de 100 radicados, de los cuales se encontró que 68, no se encuentran clasificados según lo estipulado en el procedimiento. Ver Documento anexo No. 1

Específicamente, el tema registrado en la columna “Tema Asociado” no coincide con el tipo de PQRSD en el que fueron clasificados, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento AC-pr-01 numeral 6.2 Tipos, temas y tiempo de respuesta.

Por otra parte, se observó que 3 de los radicados, se clasificaron con la tipología “*Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio de Profesionales Extranjeros permisos temporales*”, la cual no está contemplada en el procedimiento mencionado, estos corresponden a los radicados No. 42025140100002843, 42025140100002845 y 42025140100002858.

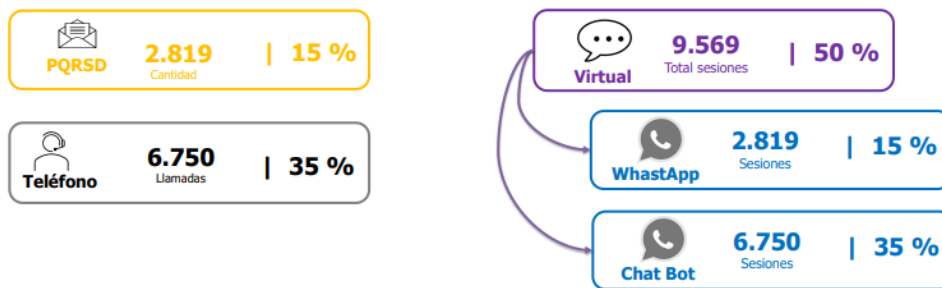
<sup>2</sup> Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias AC-pr-01 Vigente a partir de agosto 2024 9ª Actualización, numeral 6.2. Tipos, temas y tiempo de respuesta.

**d. Peticiones recibidas a través de los canales de atención.**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015,<sup>3</sup> la entidad ha implementado canales de atención electrónico, escrito y telefónico por medio de los cuales la ciudadanía y grupos de interés pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias; los cuales se pueden consultar a través del enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

De acuerdo con el informe de Canales de Atención y percepción de servicio, enviado por el proceso, en el primer trimestre del año 2025, se recibieron y atendieron a través de los canales de atención dispuestos por la entidad 19.138 orientaciones y peticiones, como se muestra en la ilustración No. 2.

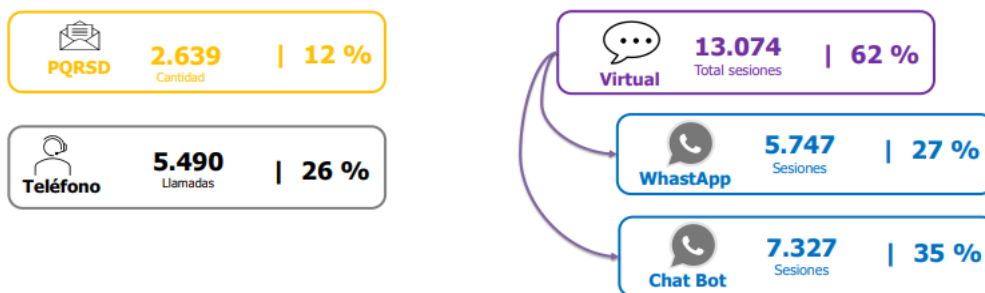
**Ilustración 2** Relación de orientaciones y peticiones - I Trimestre



**Fuente:** informe de Canales de Atención y percepción de servicio I trimestre 2025. [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field\\_file/INFORME%20TRIMETRES%20I%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025%20%20%281%29.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20TRIMETRES%20I%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025%20%20%281%29.pdf)

En cuanto al mismo informe del segundo trimestre del año 2025, se recibieron y atendieron a través de los canales de atención dispuestos por la entidad 21.203 orientaciones y peticiones, como se muestra en la ilustración No. 3

**Ilustración 3** Relación de orientaciones y peticiones - II Trimestre



**Fuente:** informe de Canales de Atención y percepción de servicio II trimestre 2025. [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field\\_file/INFORME%20TRIMETRES%20II%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025%20.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20TRIMETRES%20II%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025%20.pdf)

<sup>3</sup> Decreto 1081 de 2015-Artículo 2.1.1.3.1-medios idóneos para recibir solicitudes de información pública

Expuesto lo anterior, teniendo en cuenta el contenido de los Informes de Canales de Atención y Percepción de Servicio, durante el primer semestre de 2025 la entidad recibió y atendió un total de 40.341 orientaciones y peticiones, evidenciando como preferencia el canal virtual sobre el chat Bot y el canal de WhatsApp.

**e. Calidad en las respuestas.**

De las 6.028 PQRSD escritas recibidas, se determinó el tamaño de la muestra a auditar, obteniendo un total de 20 radicados. Posteriormente, estas solicitudes fueron seleccionadas aleatoriamente en la base de datos proporcionada por el área de Atención al Ciudadano y sometidas a revisión. En tal sentido el análisis se orientó a verificar si las respuestas emitidas cumplían con las características mínimas exigidas<sup>4</sup>, tales como: respuesta de fondo, clara, precisa, congruente y consecuente.

Como resultado de la revisión, se evidenció que, en términos generales, las respuestas incluidas en la muestra cumplieron con los criterios señalados. No obstante, se identificaron algunas observaciones específicas derivadas del análisis individual de cada petición, las cuales se detallan en el [anexo No. 4](#) así como en el documento anexo No. 1

**f. Oportunidad en las respuestas.**

Para evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD escritas recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2025, se tomó como referencia lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el procedimiento de PQRSD AC-pr-01, vigente desde agosto de 2024 en su novena actualización.

La medición se efectuó calculando los días hábiles transcurridos entre el día hábil siguiente a la fecha de radicación o ingreso de la PQRSD a la entidad y la fecha de respuesta registrada en la base de datos teniendo en cuenta los términos de 10, 15 y 30 días según el tipo de PQRSD. Como resultado, se identificó que, de las 6.028 PQRSD recibidas, 48 fueron respondidas fuera del término establecido. Ver detalle en el [anexo No. 3](#)

Se realizó el cálculo en Excel considerando el intervalo entre la fecha de radicación y la fecha máxima de respuesta establecida en la norma, tomando como referencia los datos reportados por el proceso en la base de datos, con el fin de determinar el número de días correspondientes a cada tipo de radicado. Posteriormente, se calcularon los días hábiles transcurridos entre la fecha de recepción y la fecha de respuesta efectiva, con el propósito de identificar el número real de días que tomó el proceso para emitir la respuesta.

*Tabla 5 Respuestas fuera término.*

No. Días fuera de término	Consulta de Normatividad	Consultas y verificación de registro	Derecho de Petición	Quejas y Reclamos del servicio	Total, general
11		5			5
16			27	5	32
18		2			2

<sup>4</sup> <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-230-20.htm>



No. Días fuera de término	Consulta de Normatividad	Consultas y verificación de registro	Derecho de Petición	Quejas y Reclamos del servicio	Total, general
22			1		1
27		1			1
31	1				1
36			2		2
58	2				2
59	1				1
43	1				1
<b>Total, general</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>48</b>

*Fuente: información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219 y elaboración OCI.*

Es preciso señalar que, en el cálculo realizado para validar la extemporaneidad en las respuestas, pueden presentarse casos en los que la entidad haya debido suspender el término de respuesta de la PQRSD, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que los términos se interrumpen cuando la administración requiere al solicitante aportar información o documentos necesarios para dar una respuesta de fondo, en el mismo sentido también puede haberse presentado el caso cuando resulta indispensable obtener conceptos, pruebas o actuaciones de terceros. En estos escenarios, el conteo del plazo se reanuda una vez se allegue la información o se obtenga la actuación requerida y se reactivará el término para resolver la petición.

Sin embargo, en la base de datos suministrada no es posible validar dichos escenarios de suspensión de términos, razón por la cual el cálculo de la oportunidad en las respuestas se efectuó únicamente con base en la información reportada por el proceso.

### **g. Contingencia**

Del análisis efectuado a la base de datos suministrada por el proceso, se identificaron 1.228 radicados clasificados bajo el tema “Contingencia” y tipificados como Derecho de Petición. Al verificar el procedimiento de PQRSD AC-pr-01, se evidenció que este tema no se encuentra contemplado dentro de las clasificaciones definidas.

En consecuencia, se procedió a revisar el Procedimiento de Comunicaciones Oficiales GD-pr-01 (diciembre de 2023), en cuyo numeral 6.2 “Lineamientos de contingencia para Comunicaciones Oficiales Recibidas”, en el que se establece lo siguiente:

*“(…) es importante aclarar que el proceso de radicación de contingencia, usando el sello de la entidad, se autoriza únicamente en los casos de contingencia cuando el sistema no esté en funcionamiento.”*

Adicionalmente se precisa:

*c) Se digitaliza la comunicación y la totalidad de los anexos con el fin de realizar la posterior actualización del registro en el Sistema.*

d) Se deben almacenar e identificar las comunicaciones y sus anexos de forma tal que su acceso e identificación sea fácil al momento de radicar las comunicaciones oficiales de entrada posterior al momento de contingencia.

e) Se debe solicitar al usuario un correo electrónico de contacto, con el fin de indicarle posteriormente el número de radicado que identifica su trámite en la entidad.

k) Finalizada la contingencia cada responsable de la Unidad Productora donde se generó la radicación deberá, por correo electrónico, remitir el libro de contingencia para comunicaciones recibidas, debidamente firmado en PDF, al Profesional de Gestión del Área Administrativa para que sea incluido en el expediente correspondiente.

Expuesto lo anterior, se llevó a cabo una mesa de trabajo el 25 de agosto de 2025, en la cual el proceso manifestó que la contingencia presentada no obedeció a fallas del sistema, sino a una sobrecarga en el número de radicados recibidos, lo que generó un incremento en la gestión de las solicitudes.

No obstante, se precisó que, aunque la medida de contingencia no se originó propiamente por una falla del sistema, las recurrentes dificultades con en el gestor documental sí ocasionaron demoras significativas en los tiempos de proyección y respuesta, lo que exalta la situación frente al alto volumen de peticiones recibidas durante el periodo evaluado, el proceso manifestó además que esta medida fue aprobada por la subdirección administrativa y financiera.

A continuación, se relaciona el consolidado de los radicados bajo contingencia durante el primer semestre de 2025:

**Tabla 6** Relación de radicados bajo “Contingencia”.

Mes de radicación	Total, Radicados
enero	442
febrero	342
marzo	260
abril	174
mayo	10
<b>Total, general</b>	<b>1228</b>

**Fuente:** información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219 y elaboración OCI.

#### **h. Quejas contra funcionario público.**

El proceso de atención al ciudadano informó mediante - Memorando No.32025140200001219 que, durante el primer semestre de 2025, se recibió la interposición de 3 quejas y 7 derechos de petición contra funcionarios de la entidad, en tal sentido las solicitudes fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, conforme a lo establecido en el numeral 7.9 del procedimiento de PQRSD vigente, la relación de los radicados se muestra en la Tabla No. 7.

**Tabla 7** Relación de quejas contra funcionario público

No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Fecha de respuesta	Estado actual del trámite
42025140200001949	10/03/2025	Derecho de Petición	1/04/2025	No aplica
42025140200004228	6/06/2025	Quejas y Reclamos	1/07/2025	No aplica
42025140200004229	6/06/2025	Quejas y Reclamos	1/07/2025	No aplica
42025140200004230	6/06/2025	Derecho de Petición	1/07/2025	No aplica
42025140200004231	6/06/2025	Derecho de Petición	1/07/2025	No aplica
42025140200004233	6/06/2025	Derecho de Petición	1/07/2025	No aplica
42025140200004235	6/06/2025	Derecho de Petición	1/07/2025	No aplica
42025140200004895	26/06/2025	Derecho de Petición	18/07/2025	No aplica
42025140200004896	26/06/2025	Derecho de Petición	18/07/2025	No aplica
42025140200003191	07/05/2025	Quejas y Reclamos	06/08/2025	No aplica

*Fuente:* información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219.

**i. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza.**

En el primer semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 6.028 PQRSD recibidas por escrito. De este total, el 62% (3.748 solicitudes) fueron atendidas directamente por el área de Atención al Ciudadano, mientras que el 38% restante (2.280 solicitudes) se remitió a las diferentes áreas competentes para su trámite. La distribución detallada se presenta en la Tabla No. 8.

**Tabla 8** Distribución de PQRSD por proceso responsable al interior de la Entidad.

Etiquetas de fila	Consulta de Normatividad	Consultas y verificación de registro	Derecho de Petición	Felicitaciones y Sugerencias	Quejas y Reclamos del servicio	Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio de Profesionales Extranjeros permisos temporales	Total
Administrativa	62	398	1146		10		1616
Atención al Ciudadano	54	585	2957	7	142	3	3748
Gestión Documental			3		2		5
Gestión Humana		1	2		2		5
Jurídica	49	1	19		1		70
Registro	18	29	102		18		167
Secretarías	11	29	368		5		413
Seguridad de la información		2	2				4
<b>Total, general</b>	<b>194</b>	<b>1045</b>	<b>4599</b>	<b>7</b>	<b>180</b>	<b>3</b>	<b>6028</b>

*Fuente:* información allegada por el proceso mediante - Memorando No.32025140200001219 y elaboración OCI.

## 5. CONCLUSIONES

- De las 6.029 solicitudes recibidas por la entidad en el primer semestre de 2025, se evidenció que una proporción significativa correspondió a temas recurrentes. El de mayor incidencia fue el Derecho de Petición para información sobre trámites de la entidad, que registró 2.122 solicitudes, esta concentración refleja las principales necesidades de los usuarios y constituye un insumo para orientar acciones en los canales de atención y en la divulgación de información institucional.
- Durante el primer semestre de 2025, la gestión de las PQRSD escritas evidenció un alto nivel de cumplimiento, dado que el 99,2% de las solicitudes (5.980) fueron respondidas dentro del plazo establecido. Solo el 0,8% (48 solicitudes) se gestionaron por fuera del término, incluso considerando la posibilidad de suspensión de tiempos.
- Se evidenciaron inconsistencias en la base de datos de PQRSD, principalmente originadas en la clasificación inicial de los temas y tipologías. Esta práctica contraviene lo dispuesto en el procedimiento AC-pr-01, el cual establece que *“Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado otra clasificación.”* Lo anterior afecta la calidad de la información reportada y limita el análisis adecuado de las quejas, identificándose un total de 68 solicitudes de 100 seleccionadas en la muestra aleatoria, que no cumplían con la clasificación establecida.
- En la revisión de la muestra seleccionada se evidenció que, en términos generales, las respuestas a las PQRSD cumplen con los criterios de calidad establecidos; sin embargo, se identificaron observaciones puntuales que se dejan a disposición del proceso. [Ver anexo No. 4](#)

## 6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer las jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los funcionarios responsables de la administración de los canales institucionales de recepción de PQRSD, orientadas al manejo y correcta clasificación de las solicitudes, conforme a lo establecido en el procedimiento AC-pr-01 (9ª actualización). Con el fin de garantizar la adecuada tipificación, el cumplimiento del procedimiento y la generación de información para el análisis y la toma de decisiones.
- Se recomienda al proceso realizar la reclasificación de las PQRSD en los casos en donde se identifiquen debilidades en la asignación de temas y tipologías, dando cumplimiento a lo dispuesto en el procedimiento “Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – AC-pr-01”, el cual establece que toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto en tipo como en tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado una clasificación incorrecta.

- Se recomienda diseñar e implementar un plan de mejora del formulario de recepción de PQRSD, que incluya las opciones de clasificación (Temas y Tipos), definiendo categorías claras, precisas y fácilmente comprensibles para los usuarios, contribuyendo a una adecuada tipificación desde el momento de la radicación, optimizando el seguimiento y fortaleciendo la gestión del área de Atención al Ciudadano.
- En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, Anexo 2 – Condiciones Técnicas, Numeral 4 “Mecanismo de seguimiento en línea”, se recomienda habilitar un mecanismo que permita a los usuarios consultar en tiempo real el estado de las PQRSD. Garantizando el cumplimiento normativo.
- Se recomienda implementar en el sistema de gestión documental una funcionalidad que permita registrar las solicitudes que se encuentren en trámite y las que hayan sido temporalmente suspendidas con el cálculo automático del tiempo. Con el fin de tener fácil monitoreo sobre de los tiempos de respuesta, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos y mejorando la trazabilidad del proceso.
- Respecto lo establecido en la ley 190 de 1995, Artículo 54. *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:”* numeral 2. *“Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Se recomienda documentar el ejercicio de recomendaciones en los informes presentados a la Alta Dirección.*
- Se recomienda documentar en el procedimiento de PQRSD la gestión de casos de contingencia, con el fin de establecer lineamientos claros sobre su adecuada clasificación y gestión. Lo anterior, considerando que en la práctica se ha evidenciado que dichos casos se han registrado de manera general bajo la tipología de “Derecho de Petición – Contingencia”. Asimismo, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de Comunicaciones Oficiales GD-pr-01, en el cual se precisa que *“Se digitaliza la comunicación y la totalidad de los anexos con el fin de realizar la posterior actualización del registro en el Sistema”*. Garantizando que la información se incorpore oportunamente en el sistema de gestión documental de la Entidad y no se almacenen únicamente en la carpeta del proceso.

Es importante resaltar que, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, artículo 31. Falta disciplinaria. *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*, por lo que se procede a dar traslado del presente informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad, para que se proceda conforme la norma, a determinar la existencia o no de presuntas faltas disciplinarias por parte de quienes han intervenido en los trámites relacionados.



Finalmente, se recuerda que, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno de la Entidad, se recomienda tomar en cuenta las observaciones y recomendaciones planteadas y si lo consideran pertinente, diseñar un plan de mejora.

**ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Yizeth Katherine Muñoz - Profesional Universitario OCI

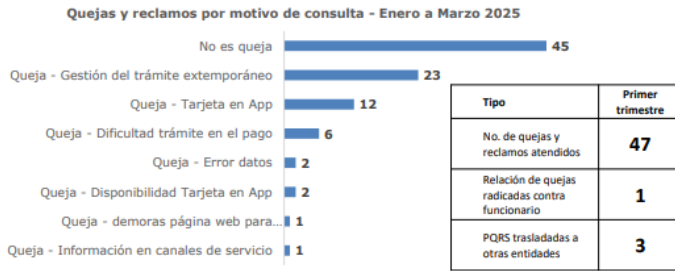
Revisó: Alberto Castiblanco Bedoya

Anexos: Documento anexo No. 1

**Anexos:**

**Anexo No. 1 Informe primer trimestre de 2025**

**5 Quejas y reclamos**



**Queja contra funcionarios**

Radicado PQRS	Memorando Traslado
R:42025140200001949	R:32025140200000616

**Peticiones trasladadas**

R:42025140200001428
R:42025140200001593
R:42025140200001998

Se observan 47 peticiones que corresponden a quejas y reclamos contra el servicio los cuales fueron tramitados a la mayor brevedad, siendo la gestión del trámite motivo de consulta, seguido de inquietudes de tarjeta digital.

Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías "queja" se encuentra que 45 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos radicados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño.

**Anexo No. 2 Informe segundo trimestre de 2025**

**5 Quejas y reclamos**



Tipo	Primer trimestre
No. de quejas y reclamos atendidos	32
Relación de quejas radicadas contra funcionario	6
PQRS trasladadas a otras entidades	10

**Peticiones trasladadas**

R:42025140200003586
R:42025140200003671
R:42025140200003645
R:42025140200003206
R:42025140200004977
R:42025140200005019
R:42025140200005020
R:42025140200005234
R:42025140200002224
R:42025140200002227

Se observan 60 peticiones que corresponden a quejas y reclamos contra el servicio los cuales fueron tramitados a la mayor brevedad, siendo la gestión del trámite motivo de consulta, seguido de inquietudes de tarjeta digital.

Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías "queja" se encuentra que 28 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos registrados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño.

**Queja contra funcionarios**

Radicado PQRS	Memorando Traslado
42025140200004228	32025140200000977
42025140200004229	32025140200000977
42025140200004230	32025140200000977
42025140200004231	32025140200000977
42025140200004233	32025140200000977
42025140200004235	32025140200000977

**Anexo No. 3** PQRSD Respondidas fuera del término.

No.	Número de radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Fecha Respuesta máxima según la normativa	No. De días para dar respuesta (calculado con la información registrada)	Tipo de solicitud: PQRSD	Fecha de respuesta (día/mes/año)	Calculo días de respuesta
1	42025140100003755	23/05/2025	9/06/2025	10	Consultas y verificación de registro	10/06/2025	11
2	42025140100004527	13/06/2025	1/07/2025	10	Consultas y verificación de registro	2/07/2025	11
3	42025140200001810	4/03/2025	18/03/2025	10	Consultas y verificación de registro	19/03/2025	11
4	42025140200002703	16/04/2025	5/05/2025	10	Consultas y verificación de registro	6/05/2025	11
5	42025150100003769	23/05/2025	9/06/2025	10	Consultas y verificación de registro	10/06/2025	11
6	42025130200004356	10/06/2025	3/07/2025	15	Derecho de Petición	4/07/2025	16
7	42025140200000425	20/01/2025	10/02/2025	15	Derecho de Petición	11/02/2025	16
8	42025140200000719	28/01/2025	18/02/2025	15	Derecho de Petición	19/02/2025	16
9	42025140200001586	24/02/2025	17/03/2025	15	Quejas y Reclamos del servicio	18/03/2025	16
10	42025140200001617	25/02/2025	18/03/2025	15	Derecho de Petición	19/03/2025	16
11	42025140200001631	25/02/2025	18/03/2025	15	Quejas y Reclamos del servicio	19/03/2025	16
12	42025140200001786	4/03/2025	26/03/2025	15	Derecho de Petición	27/03/2025	16
13	42025140200002107	17/03/2025	8/04/2025	15	Derecho de Petición	9/04/2025	16
14	42025140200002134	17/03/2025	8/04/2025	15	Derecho de Petición	9/04/2025	16
15	42025140200002349	27/03/2025	21/04/2025	15	Derecho de Petición	22/04/2025	16
16	42025140200002495	3/04/2025	28/04/2025	15	Derecho de Petición	29/04/2025	16
17	42025140200002498	3/04/2025	28/04/2025	15	Derecho de Petición	29/04/2025	16
18	42025140200002611	11/04/2025	7/05/2025	15	Derecho de Petición	8/05/2025	16
19	42025140200002613	11/04/2025	7/05/2025	15	Derecho de Petición	8/05/2025	16
20	42025140200002705	16/04/2025	12/05/2025	15	Derecho de Petición	13/05/2025	16
21	42025140200002785	24/04/2025	16/05/2025	15	Derecho de Petición	19/05/2025	16
22	42025140200002795	24/04/2025	16/05/2025	15	Quejas y Reclamos del servicio	19/05/2025	16
23	42025140200002809	25/04/2025	19/05/2025	15	Derecho de Petición	28/05/2025	22
24	42025140200004156	4/06/2025	26/06/2025	15	Quejas y Reclamos del servicio	27/06/2025	16
25	42025140200004474	12/06/2025	7/07/2025	15	Derecho de Petición	8/07/2025	16
26	42025140200004723	19/06/2025	14/07/2025	15	Quejas y Reclamos del servicio	15/07/2025	16
27	42025140800004479	12/06/2025	7/07/2025	15	Derecho de Petición	8/07/2025	16
28	42025142200001624	25/02/2025	18/03/2025	15	Derecho de Petición	19/03/2025	16
29	RCE20250107-1307-0106	7/01/2025	28/01/2025	15	Derecho de Petición	29/01/2025	16
30	RCE20250108-1307-0119	8/01/2025	29/01/2025	15	Derecho de Petición	30/01/2025	16

No.	Número de radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Fecha Respuesta máxima según la normativa	No. De días para dar respuesta (calculado con la información registrada)	Tipo de solicitud: PQRSD	Fecha de respuesta (día/mes/año)	Calculo días de respuesta
31	RCE20250113-1307-0182	13/01/2025	3/02/2025	15	Derecho de Petición	4/02/2025	16
32	RCE20250113-1307-0183	13/01/2025	3/02/2025	15	Derecho de Petición	4/02/2025	16
33	RCE20250113-1307-0196	13/01/2025	3/02/2025	15	Derecho de Petición	4/02/2025	16
34	RCE20250213-1307-0634	13/02/2025	6/03/2025	15	Derecho de Petición	7/03/2025	16
35	RCE20250213-1307-0635	13/02/2025	6/03/2025	15	Derecho de Petición	7/03/2025	16
36	RCE20250213-1307-0636	13/02/2025	6/03/2025	15	Derecho de Petición	7/03/2025	16
37	RCE20250407-1307-1109	7/04/2025	30/04/2025	15	Derecho de Petición	30/05/2025	36
38	RCE20250407-1307-1110	7/04/2025	30/04/2025	15	Derecho de Petición	30/05/2025	36
39	RCE20250408-1307-1130	8/04/2025	2/05/2025	15	Derecho de Petición	5/05/2025	16
40	RCE20250422-1307-1226	22/04/2025	14/05/2025	15	Derecho de Petición	15/05/2025	16
41	42025140100004075	3/06/2025	1/07/2025	18	Consultas y verificación de registro	1/07/2025	18
42	42025140200004190	5/06/2025	3/07/2025	18	Consultas y verificación de registro	3/07/2025	18
43	42025140200003763	23/05/2025	1/07/2025	27	Consultas y verificación de registro	1/07/2025	27
44	42025140200002222	20/03/2025	7/05/2025	30	Consulta de Normatividad	8/05/2025	31
45	42025140200001038	6/02/2025	6/05/2025	59	Consulta de Normatividad	5/05/2025	58
46	42025140200001059	6/02/2025	6/05/2025	59	Consulta de Normatividad	6/05/2025	59
47	42025140200002130	17/03/2025	13/06/2025	59	Consulta de Normatividad	21/05/2024	43
48	42025140200002842	25/04/2025	22/07/2025	58	Consulta de Normatividad	22/07/2025	58

**Anexo No. 4** Relación de PQRSD evaluadas en términos de calidad.

Número de radicado	Fecha de recepción	Tipo de solicitud: PQRSD	No. Radicado de salida	Fecha de respuesta	Observaciones OCI
42025130200004640	11/07/2025	Quejas y Reclamos del servicio	22025140200021557	10/07/2025	Se evidencia completitud en la respuesta relacionada con la solicitud de la devolución del pago por valor de \$172.000, correspondiente al trámite de solicitud de la tarjeta profesional del usuario.
42025140100004061	17/07/2025	Consulta de Normatividad	22025140200020993	7/07/2025	Se evidencia debilidad en la clasificación de tipo y tema asociado, el peticionario, realiza una solicitud de modificación de la tarjeta profesional otorgándole la licencia como Ingeniera Ambiental, sin embargo, se evidencia respuesta completa a la solicitud realizada.
42025140100004875	18/07/2025	Quejas y Reclamos del servicio	22025140200020389	2/07/2025	Se evidencia respuesta completa y de fondo al Derecho de Petición
42025140200000289	4/02/2025	Derecho de Petición	22025140200002568	27/01/2025	Se evidencia reiteración de solicitud y respuesta emitida el 14 de enero de 2025 mediante memorando No. 42025140200000288 por el área jurídica. Respuesta completa de acuerdo con el requerimiento. Respondida por el Subdirector Jurídico
42025140200000356	6/02/2025	Derecho de Petición	22025140200003978	6/02/2025	Se evidencia respuesta a la solicitud de devolución de dinero, sin embargo, se evidencian debilidades en la redacción de la respuesta: esta se dirige al Señor Cristian y se inicia con "Respetada Señora" por otra parte redundancia así: "De la manera más atenta, nos permitimos informarle que nos permitimos informarle que el pago"
42025140200000900	24/02/2025	Derecho de Petición	22025140200006072	24/02/2025	Se evidencia respuesta completa no se tienen observaciones.
42025140200000911	17/02/2025	Consultas y verificación de registro	22025140200005274	17/02/2025	Se evidencia respuesta completa al peticionario, con adjunto del Certificado de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios debidamente

Número de radicado	Fecha de recepción	Tipo de solicitud: PQRS	No. Radicado de salida	Fecha de respuesta	Observaciones OCI
					actualizado en ingeniería Agronómica
4202514020000984	26/02/2025	Derecho de Petición	22025140200006101	24/02/2025	Se evidencia respuesta completa con la finalidad de Corregir primer apellido.
42025140200001163	3/03/2025	Quejas y Reclamos del servicio	22025140200005956	21/02/2025	"Se identifico el trámite de matrícula profesional, con radicado E202414010090905 de fecha 19 de diciembre del 2024 a 21 de enero de 2025 ya se habían cumplido 20 días hábiles sin darle respuesta, en tal sentido se radica queja mediante memorando 2025140200001163 del 10 de febrero 2025 y se le da respuesta el 21 febrero de 2025 en donde se le responde mediante Radicado: 22025140200005956. Que el trámite se encontraba en aprobación de segunda Instancia.
42025140200001300	6/03/2025	Derecho de Petición	22025140200007221	6/03/2025	Se evidencia respuesta completa no se tienen observaciones.
42025140200001912	31/03/2025	Felicitaciones y Sugerencias	22025140200009549	31/03/2025	Se evidencia debilidad en la clasificación de tipo y tema asociado, el usuario realiza una consulta para cargar la foto debido a que le expidieron la tarjeta profesional sin esta, por tanto, no corresponde a una felicitación. Sin embargo, se evidencia respuesta acorde con la inquietud presentada
42025140200002104	7/04/2025	Derecho de Petición	22025140200009877	3/04/2025	Se evidencia respuesta con la información completa y se le informa al usuario que tiene pendiente el pago para continuar con el trámite.
42025140200004931	14/07/2025	Consultas y verificación de registro	22025140200021863	14/07/2025	Se evidencia respuesta con la información completa
42025140200004945	21/07/2025	Derecho de Petición	22025140200022814	18/07/2025	Se evidencia respuesta con la información completa

Número de radicado	Fecha de recepción	Tipo de solicitud: PQRSD	No. Radicado de salida	Fecha de respuesta	Observaciones OCI
RCE20250113-1307-0183	3/02/2025	Derecho de Petición	RCS202524-1307-0373	4/02/2025	El usuario manifestó que no pudo pagar dentro del tiempo estipulado, intento generar nuevamente el trámite y no le permitió hacerlo. Se evidencia Radicado de salida contingencia: RCS202524-1307-0373, emitiendo la respuesta correspondiente al trámite y actualización de datos requerida.
RCE20250116-1307-0250	6/02/2025	Derecho de Petición	RCS202524-1307-0379	4/02/2025	El usuario solicita su tarjeta profesional en pdf con la foto, se evidenció Radicado de salida contingencia: RCS202524-1307-0379, en este se informa que la Tarjeta Profesional Personalizada en formato PDF, se expidió al correo electrónico autorizado.
RCE20250120-1307-0269	10/02/2025	Derecho de Petición	RCS2025210-1307-0402	10/02/2024	Usuaría manifiesta que para tener la tarjeta le pide descargar una app que no existe, y consulta de que otra forma puede tener su tarjeta, en tal sentido, se evidencia respuesta por medio del Radicado de salida contingencia: RCS2025210-1307-0402 el 10 de febrero 2025 en donde se le informa que la Tarjeta Profesional Personalizada en formato PDF, se expidió nuevamente el día 28/01/2025 al correo electrónico autorizado.
RCE20250120-1307-0270	10/02/2025	Derecho de Petición	RCS2025210-1307-0403	10/02/2024	Usuario consulta si su carrera requiere tarjeta profesional. Indica que es tecnólogo en control de bioprocesos industriales egresado del SENA, se responde indicando que se suministre información más precisa como copia del diploma o acta de grado. Mediante RCS2025210-1307-0403



Número de radicado	Fecha de recepción	Tipo de solicitud: PQRSD	No. Radicado de salida	Fecha de respuesta	Observaciones OCI
RCE20250204-1307-0498	25/02/2025	Derecho de Petición	RCS2025224-1307-0596	24/02/2024	<p>El usuario solicita por medio de correo electrónico, soporte para corregir el primer apellido registrado en la matrícula profesional expedida el 28/01/2025, posteriormente el viernes, 31 de enero de 2025 indica que le sea suministrado el número de seguimiento del PQRS y el 4 de febrero escribe nuevamente solicitando respuesta.</p> <p>No se evidencio respuesta en la carpeta compartida por el proceso para los casos de contingencia, sin embargo, se presentó duplicidad del caso radicado en el sistema de forma normal (no por contingencia) mediante Numero: 42025140200000984 y respuesta RADICADO: 22025140200006101</p>
RCE20250408-1307-1130	2/05/2025	Derecho de Petición	RCS2025214-1307-1181	5/05/2025	<p>El usuario solicita información sobre el proceso para expedir tarjeta profesional como técnico, se da respuesta mediante Radicado de salida contingencia: RCS2025124-1307-1096, del 15 de abril 2025 en donde se le indica necesario que se suministre más información como copia del Diploma y Acta de grado, para realizar el respectivo análisis de competencia en cuanto a la profesión que ostenta</p>